

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

**SEMESTER GENAP  
TAHUN AKADEMIK 2015/2016**



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
(MAHASISWA)**

**PUSAT PENJAMINAN MUTU INTERNAL (PPMI)  
STKIP PGRI BLITAR  
2016**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan laporan hasil survey indeks kepuasan kemahasiswaan tahun 2016 semester 2 dapat diselesaikan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi mahasiswa terhadap pelayanan kemahasiswaan yang diterima dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar.

Mengingat fungsi utama kemahasiswaan adalah melayani mahasiswa maka STKIP PGRI Blitar perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan

Blitar, Juli 2016  
Pusat Penjaminan Mutu Internal  
STKIP PGRI Blitar

Kristiani, M.Pd

## DAFTAR ISI

Sampul .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iii
1. Pendahuluan .....	1
2. Maksud dan Tujuan.....	1
3. Sasaran .....	2
4. Waktu dan Tempat .....	2
5. Metode Pengolahan Data .....	2
6. Hasil Survey .....	3
7. Perkembangan Nilai.....	9
8. Kesimpulan .....	10

# **LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MAHASISWA**

## **TERHADAP LAYANAN KEMAHASISWAAN**

### **STKIP PGRI BLITAR**

**Semester Genap 2015/2016**

#### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik kepada mahasiswa, stake holder dan mahasiswa umum pengguna jasa layanan di STKIP PGRI Blitar sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas yang diharapkan pengguna jasa. Dalam rangka memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT), dan evaluasi perbaikan layanan STKIP PGRI Blitar, maka diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan berupa indeks kepuasan mahasiswa (IKM)/Evaluasi kepuasan pengguna jasa STKIP PGRI Blitar.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, adalah Survey Indeks Kepuasan mahasiswa di bidang kemahasiswaan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar

#### **2. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survey Indeks Kepuasan layanan kemahasiswaan ini dilaksanakan secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan kemahasiswaan di STKIP PGRI Blitar sebagai bahan untuk

menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kemahasiswaan selanjutnya

### 3. SASARAN

Sebagai sasaran survey indeks kepuasan layanan kemahasiswaan ini adalah mahasiswa STKIP PGRI Blitar

### 4. WAKTU DAN TEMPAT

#### a. Waktu

Survey indeks kepuasan layanan kemahasiswaan ini antara tanggal 2 Juli 2016 – 11 Juli 2016

#### b. Tempat

Survey indeks kepuasan layanan dilaksanakan di STKIP PGRI Blitar.

### 5. METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan mahasiswa terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel: Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

## 6. HASIL SURVEY

### a. Data Responden

	Nama Responden			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Agustin Ely Rahayu	1	1,2	1,2	1,2
Amrik Nursalam	1	1,2	1,2	2,5
Ana Firtiani	1	1,2	1,2	3,7
Aprilia Dwi Prastika	1	1,2	1,2	4,9
Astri Rizki Kurnia Hadi	1	1,2	1,2	6,2
Aulia Asfi S	1	1,2	1,2	7,4
Ayom Bangkit S	1	1,2	1,2	8,6
Chusnul Indah Saputri	1	1,2	1,2	9,9
Devi Aristantia	1	1,2	1,2	11,1
Dewi Indah Sari	1	1,2	1,2	12,3
Dewi Irawati	1	1,2	1,2	13,6
Dewi Ratnasari	1	1,2	1,2	14,8
Dio Aldianto	1	1,2	1,2	16,0
Dwi Ba'diyah	1	1,2	1,2	17,3
Anggraini	1	1,2	1,2	

Elia Efendy	1	1,2	1,2	18,5
Elwin Fajar Indriani	1	1,2	1,2	19,8
Evi Indah Safitri	1	1,2	1,2	21,0
Fatma Noordinar Rahma	1	1,2	1,2	22,2
Fikrotus Sanaya	1	1,2	1,2	23,5
Fitri Lailatul Kotimah	1	1,2	1,2	24,7
Fitri Puji Rahayu	1	1,2	1,2	25,9
Fitria Dewi R	1	1,2	1,2	27,2
Hafidatul Ulum	1	1,2	1,2	28,4
Herladhin Retno P	1	1,2	1,2	29,6
Hesti Dwi Prastika	1	1,2	1,2	30,9
Ibnu Habib	1	1,2	1,2	32,1
Ifta Yuta Paxia Balqis	1	1,2	1,2	33,3
Ika Yuniarti	1	1,2	1,2	34,6
Imam Muklisin	1	1,2	1,2	35,8
Joko Pramono	1	1,2	1,2	37,0
Khusnul Khotimah	1	1,2	1,2	38,3
Kintan Armeliani Putri	1	1,2	1,2	39,5
Klara Aditia	1	1,2	1,2	40,7
Kristiana Natalia	1	1,2	1,2	42,0
Laelatuz Zahro'	1	1,2	1,2	43,2
Linda Tri Wahyuni	1	1,2	1,2	44,4
Loren Putra	1	1,2	1,2	45,7
Lutvi Hardianto	1	1,2	1,2	46,9
M. Faisal	1	1,2	1,2	48,1
M. Wifaki	1	1,2	1,2	49,4
Nahrowi	1	1,2	1,2	50,6
Ni'matul Fitria	1	1,2	1,2	51,9
Nike Tunggal Dewi	1	1,2	1,2	53,1
Nina Yuliati	1	1,2	1,2	54,3
Nunis Sholikhah	1	1,2	1,2	55,6
Nur Indah Kusumawati	1	1,2	1,2	56,8
Nuris Samawati	1	1,2	1,2	58,0
Nuriza anil Hawa	1	1,2	1,2	59,3
Nurul aminah	1	1,2	1,2	60,5
Nurul Hidayah	1	1,2	1,2	61,7
Putri Anastasia Sudibyoy	1	1,2	1,2	63,0
Putu Alwi	1	1,2	1,2	64,2
Ramadhani H	1	1,2	1,2	65,4
Reni Fajekrin	1	1,2	1,2	66,7
Ricky Bagus R	1	1,2	1,2	67,9
Rico O	1	1,2	1,2	69,1
Rinda Tuselmi	1	1,2	1,2	70,4
Rio Okky	1	1,2	1,2	71,6

Riski Amalia	1	1,2	1,2	72,8
Risma Rahayu	1	1,2	1,2	74,1
Rismia Setyawati	1	1,2	1,2	75,3
Rohmatul Huda	1	1,2	1,2	76,5
Safira Y	1	1,2	1,2	77,8
Saiful H	1	1,2	1,2	79,0
Selfi Minarsih	1	1,2	1,2	80,2
Silvia Zane Pangesti	1	1,2	1,2	81,5
Sindy Anggretha Miragella W	1	1,2	1,2	82,7
Suci Handayani	1	1,2	1,2	84,0
Sufi Mu'arifah Febriani	1	1,2	1,2	85,2
Susianto	1	1,2	1,2	86,4
Syahrul Fikri	1	1,2	1,2	87,7
Tri Ista Ayomi	1	1,2	1,2	88,9
Tri Sutrisno	1	1,2	1,2	90,1
Victoria Ivonne Dioneswari	1	1,2	1,2	91,4
Wahyu w	1	1,2	1,2	92,6
Wiwik S	1	1,2	1,2	93,8
Yaniar Siti Nur Indah Sari	1	1,2	1,2	95,1
Yosefin Dela Tri W	1	1,2	1,2	96,3
Youngky Putra R	1	1,2	1,2	97,5
Yulia	1	1,2	1,2	98,8
Yunia S	1	1,2	1,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**b. Jenis Kelamin responden**

**Jenis kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Perempuan	43	53,1	53,1	53,1
Laki-laki	38	46,9	46,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**c. Asal Prodi**

**Prodi**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pendidikan Matematika	42	51,9	51,9	51,9
Pendidikan Bahasa Inggris	17	21,0	21,0	72,8
PPKn	22	27,2	27,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	



d. Hasil pendapat responden

**Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kemahasiswaan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Mudah	5	6,2	6,2	6,2
Mudah	68	84,0	84,0	90,1
Sangat Mudah	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pemahaman anda tentang kemudahan prosedur pelayanan kemahasiswaan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang Mudah	2	2,5	2,5	2,5
Mudah	67	82,7	82,7	85,2
Sangat Mudah	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pendapat anda tentang ketepatan waktu pelayanan kemahasiswaan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tepat	68	84,0	84,0	84,0
Sangat Tepat	13	16,0	16,0	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian antara biaya yang ditetapkan terhadap pelayanan kemahasiswaan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	76	93,8	93,8	93,8
Sangat Sesuai	5	6,2	6,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian produk/hasil pelayanan yang diberikan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	73	90,1	90,1	90,1
Sangat Sesuai	8	9,9	9,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pendapat anda tentang kompetensi/kemampuan petugas kemahasiswaan dalam memberikan pelayanan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mampu	74	91,4	91,4	91,4
Sangat mampu	7	8,6	8,6	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana pendapat anda tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang ramah	4	4,9	4,9	4,9
Ramah	54	66,7	66,7	71,6
Sangat Ramah	23	28,4	28,4	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana kesesuaian maklumat pelayanan dengan pelayanan yang dijalankan oleh petugas kemahasiswaan?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sesuai	78	96,3	96,3	96,3
Sangat Sesuai	3	3,7	3,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Bagaimana tentang penanganan pengaduan jika terdapat  
complain/keluhan dari masyarakat/mahasiswa?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Kurang mendapat perhatian untuk ditangani	2	2,5	2,5	2,5
Ditangani	67	82,7	82,7	85,2
Cepat Ditangani	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

**Komentar dan saran**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	63	77,8	77,8	77,8
keramahan harap ditingkatkan	1	1,2	1,2	79,0
keramahan petugas dipertahankan dan ditingkatkan	1	1,2	1,2	80,2
lebih baik lagi	2	2,5	2,5	82,7
pelayanan cukup memuaskan	1	1,2	1,2	84,0
pelayanan ditingkatkan dan terus diperbaiki	1	1,2	1,2	85,2
pelayanan harap ditingkatkan	1	1,2	1,2	86,4
pelayanan kepada masyarakat ditingkatkan. petugas agar tidak ganti-ganti	1	1,2	1,2	87,7
pelayanan lebih ditingkatkan lagi	1	1,2	1,2	88,9
pelayanan mohon ditingkatkan	1	1,2	1,2	90,1

pelayanan pada masyarakat sudah baik dan memuaskan, lebih baik lagi petugas tidak gonta ganti	1	1,2	1,2	91,4
pelayanan ramah	1	1,2	1,2	92,6
pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, bagi petugas pelayanan harus berpenampilan yang rapi	1	1,2	1,2	93,8
pelayann tolong ditingkatkan. banyak senyum dan tanggap terhadap masyarakat	1	1,2	1,2	95,1
peningkatan pelayanan tetap diperlukan	1	1,2	1,2	96,3
petugas harap meningkatkan pelayanan	1	1,2	1,2	97,5
sudah memuaskan	1	1,2	1,2	98,8
sudah on time	1	1,2	1,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

## 7. PERHITUNGAN NILAI IKM

No. Unsur Layanan	Skor total responden	IKM	IKM Konversi	Bobot Tertimbang	IKM
		( e )	( f )	( g )	( e ) x ( g )
Kesesuaian <b>persyaratan</b> layanan kemahasiswaan	246	3,04	75,93	0,11	0,34
Kemudahan <b>prosedur</b> layanan kemahasiswaan	253	3,12	78,09	0,11	0,35
Ketepatan <b>waktu</b> atau kedisiplinan layanan kemahasiswaan	256	3,16	79,01	0,11	0,35
Kesesuaian <b>biaya</b>	248	3,06	76,54	0,11	0,34

No. Unsur Layanan	Skor total responden	IKM	IKM Konversi	Bobot Tertimbang	IKM
Kesesuaian <b>produk/hasil</b> layanan	251	3,10	77,47	0,11	0,34
<b>Kompetensi/kemampuan</b> petugas	250	3,09	77,16	0,11	0,34
<b>Perilaku/sikap</b> petugas	262	3,23	80,86	0,11	0,36
Kesesuaian <b>maklumat pelayanan</b>	246	3,04	75,93	0,11	0,34
<b>Penanganan pengaduan</b>	253	3,12	78,09	0,11	0,35
Skor total	2265	27,963	699,0741		3,11
Rata-rata	251,667	3,107	77,6749		77,6749

## 8. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data hasil pengukuran nilai indeks kepuasan adalah 3,11. Nilai indeks setelah dikonversi :  $3,11 \times 25 = 77,67$  sehingga dapat disimpulkan mutu layanan kemahasiswaan B atau layanan kemahasiswaan dalam kategori baik.

Hasil laporan layanan kemahasiswaan tersebut diharapkan digunakan untuk perbaikan sistem manajemen layanan kegiatan kemahasiswaan seperti penambahan layanan waktu untuk kegiatan kemahasiswaan